

— OPC —

OFICINA DE DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Estado de Maryland

Guía de Recursos para la Comunidad

Revisado por última vez en julio de 2023

Para obtener actualizaciones comuníquese con Brandi Nieland a
brandi.nieland@maryland.gov

410-767-8150

www.OPC.Maryland.gov

Contenidos

Solicite ayuda a la Oficina de Programas de Energía Doméstica	3
Elegibilidad	3
Cómo y dónde presentar solicitud para OHEP	4
Lista de documentos que necesita para presentar una solicitud a la OHEP.....	5
Elija qué subvenciones solicitar en la solicitud de la OHEP	6
No he recibido respuesta de la Oficina de Programas de Energía Doméstica.....	7
Formulario de Certificación Médica	8
Beneficios de un formulario de certificación médica.....	8
Pasos para obtener un formulario de certificación médica en el archivo de su empresa de servicios públicos	8
Programas gratuitos para ayudar a reducir su factura de energía mensual.....	9
Negocie con su empresa de servicios públicos	12
Cómo presentar una queja contra su empresa local de servicios públicos.....	13
Dónde puede presentar una queja	13
Recomendaciones sobre cómo presentar una queja.....	13
Otras fuentes para ayudar a pagar su factura de servicios públicos.....	14
Fondo de Combustible.....	14
211MD	14
MAP	14
Compromiso de Maryland con los veteranos	14
Ayuda con su factura de teléfono	15
Elegibilidad	15
Cómo y dónde presentar una solicitud	16
Cómo presentar una queja contra un proveedor de <i>Lifeline</i>	16
Preguntas más frecuentes	17
¿Qué es la facturación presupuestaria?.....	17
¿Por qué recibí de repente un gran aumento en mi factura?.....	17
¿Puedo cambiar la fecha de vencimiento de mi factura de servicios públicos?.....	18

Esta guía lo orientará a través de los pasos que le sugerimos que siga para ayudarle a mantener los servicios de energía. Si tiene algún problema, no dude en comunicarse con nuestra oficina al 410-767-8150.

Solicite ayuda a la Oficina de Programas de Energía Doméstica

Hay ayuda disponible si tiene dificultad para pagar su factura de servicios públicos. Puede considerar solicitar asistencia financiera a la Oficina de Programas de Energía Doméstica (OHEP, por sus siglas en inglés). La OHEP es un programa estatal que ayuda a las familias elegibles a pagar sus facturas de energía y combustible en función de sus ingresos. No necesita un aviso de interrupción de servicios públicos para presentar la solicitud. Al completar la solicitud de la OHEP, usted solicita cuatro subvenciones y la climatización gratuita de su hogar para ayudarle a reducir sus costos mensuales.

Elegibilidad

Para ser elegible, debe cumplir con las pautas de ingresos que se enumeran a continuación. No necesita un aviso de interrupción de servicios públicos para presentar una solicitud. Puede recibir ayuda de la OHEP solo una vez por año fiscal (del 1 de julio al 30 de junio).

Guías sobre ingresos: Se basan en los ingresos familiares para cualquier persona que tenga 18 años o más. Los ingresos incluyen todos los beneficios y los ingresos del trabajo. Si alguien no percibe ingresos, debe completar el formulario de ingresos cero. Las pautas de ingresos se basan en los ingresos brutos, es decir, los ingresos antes de la deducción de impuestos. Estas pautas de ingresos no tienen en cuenta ninguna de sus otras facturas u otros gastos domésticos.

Límites de elegibilidad de ingresos para la ayuda de asistencia de energía		
Ingresos de los últimos 30 días		
Número de personas en su hogar	EUSP	MEAP
1	\$2,430	\$3,547
2	\$3,287	\$4,639
3	\$4,143	\$5,730
4	\$5,000	\$6,822
5	\$5,857	\$7,913
6	\$6,713	\$9,005
7	\$7,570	\$9,209
8	\$8,427	\$9,414
Por cada persona adicional, agregue:	\$857	\$205

Cómo y dónde presentar solicitud para OHEP

Hay cinco formas en las que puede presentar su solicitud.

- 1) Solicitud en línea: Deberá crear una cuenta para enviar una solicitud. Asegúrese de adjuntar todos [los documentos requeridos](#) para su solicitud en línea. Se le pedirá sus documentos después de que firme electrónicamente.
<https://mymdthink.maryland.gov>
- 2) Solicitud presencial: Algunas oficinas locales de la OHEP están abiertas al público. Llame antes de ir para asegurarse de que estén atendiendo presencialmente. Lleve todos [los documentos requeridos](#).
- 3) Solicitud por correo: Puede enviar su solicitud completa por correo a su oficina local de OHEP. Hay una [solicitud de la OHEP](#) incluida en este paquete. Asegúrese de enviar copias de todos los [documentos requeridos](#). Realice una copia de su solicitud y los documentos antes de enviarlos por correo a la oficina de la OHEP.
- 4) Solicitud por correo electrónico: Puede enviar su solicitud completa por correo electrónico a su oficina local de OHEP. Hay una [solicitud de la OHEP](#) incluida en este paquete. Asegúrese de adjuntar todos [los documentos requeridos](#) en el correo electrónico al que vaya a enviar.
- 5) Buzones: Puede dejar su solicitud completa y todos los [documentos requeridos](#) en un buzón seguro que se encuentra en su OHEP local. Hay una [solicitud de la OHEP](#) incluida en este paquete. Realice una copia de su solicitud y documentos antes de dejar su información en un buzón de su OHEP local.

Debe incluir copias de todos los documentos requeridos. Los documentos faltantes retrasarán el proceso. No entregue una solicitud con documentos faltantes; en ese caso, será denegada.

Lista de documentos que necesita para presentar una solicitud a la OHEP

Una solicitud completa de la OHEP debe incluir todo lo siguiente- SIN EXCEPCIONES. Al enviar documentos, asegúrese de que el nombre de la persona, la cantidad, la fuente y la fecha estén visibles.

- Solicitud de OHEP completa y firmada.
- Copia de su factura de servicios públicos más reciente.
- Copia de la identificación de la persona cuyo nombre figura en la solicitud de OHEP.
- Copia de las tarjetas de seguro social de todas las personas que figuran en el hogar.
- Comprobante de ingresos de todos los miembros mayores de 18 años del hogar que figuran en la solicitud.
- Cualquier otro formulario que corresponda a su solicitud. Hay una lista de formularios en el sitio web de la OHEP: <https://dhs.maryland.gov/office-of-home-energy-programs/>. Si

no tiene acceso a Internet, comuníquese con su oficina local de OHEP para obtener más ayuda.

****Si no dispone de alguno de estos documentos, puede haber otros que pueda usar. [**Consulte la lista de reemplazos en el sitio web de la OHEP.](#)**

Elija qué subvenciones solicitar en la solicitud de la OHEP

En su solicitud, se le preguntará qué subvenciones desea solicitar. La OHEP solo lo evaluará en base a las casillas que marque. Es importante que marque las casillas para las que podría ser elegible para poder obtener el beneficio completo. Puede ser complicado, así que vaya despacio y lea la sección de subvenciones.

- *EUSP (Protección de Servicio Universal Eléctrico)* está disponible para asistencia eléctrica.
La EUSP está disponible para facturas vigentes y se distribuye uniformemente durante un período de 12 meses. **POR EJEMPLO:** Si recibe \$396 de la EUSP, obtendrá un crédito de \$33 en su factura durante 12 meses.
- *MEAP (Programa de Asistencia Energética de Maryland)* está disponible para ayudarle con cualquier tipo de combustible que use para calentar su hogar (gas, carbón, madera, petróleo, etc.).
- *EARA (Asistencia de Jubilación Atrasada de Electricidad)* y *GARA (Asistencia de Jubilación de Gas Atrasado)* están disponibles para facturas de electricidad y gas vencidas que se acumularon con el tiempo. Puede recibir esta subvención una vez cada 5 años. La OHEP excluye los años fiscales de 2020 y 2021. Cada subvención puede valer hasta \$2,000.
- *El programa de climatización* proporciona actualizaciones gratuitas a su hogar para hacerla más eficiente y cómoda.
- *USPP (Programa de Protección de Servicios Públicos)* está disponible para los consumidores que participan en el Programa de Asistencia Energética de Maryland (MEAP, por sus siglas en inglés) a través de la Oficina de Programas de Energía Doméstica. Hay varios beneficios para quienes califican y se inscriben en el programa USPP:
 - Los consumidores de USPP que participan en el programa por primera vez y que están desconectados deben volver a conectarse si las deudas atrasadas se reducen a \$400 o menos.
 - Los consumidores de USPP que participan del programa por primera vez pueden aplicar para los beneficios del MEAP en función de las deudas atrasadas pasadas.
 - Los consumidores actuales de USPP que están inactivos deben volver a conectarse si pagan deudas atrasadas de hasta \$400 o el pago mensual pendiente total, lo que sea superior.

- Inscripción de facturación presupuestaria.

No he recibido respuesta de la Oficina de Programas de Energía Doméstica

Consulte el estado de su solicitud en www.myohepstatus.org. El estado de su solicitud debe aparecer en este sitio web entre 15 y 20 días hábiles después de que la OHEP haya recibido su solicitud. Deberá ingresar el apellido del solicitante, tener los últimos 4 dígitos de su número de seguro social y su fecha de nacimiento para consultar el estado.

Una vez que inicie sesión, el sitio web le brindará información sobre el estado de su solicitud, si se le otorgaron subvenciones o si hay un problema con su solicitud.

Si no ve un estado actualizado en este sitio web, llame y envíe un correo electrónico a su oficina local de OHEP y solicite una actualización del estado. *No dude en llamar y enviar correos electrónicos las veces que sea necesario.* Siga revisando su correo, correo electrónico y buzón de voz para obtener información de la OHEP. Intentarán comunicarse con usted si hay algún problema con su solicitud.

The screenshot shows the homepage of the Office of Home Energy Programs (OHEP). On the left is a navigation menu with the OHEP logo and the text "Oficina de Programas de Energía Doméstica" and "Su compañero de energía para el hogar". The main content area is titled "Bienvenido a la Oficina de Programas de Energía Doméstica (OHEP)". Below the title, there is a brief description of the OHEP's mission. The page lists four different types of assistance provided: 1. Programa de Asistencia Energética de Maryland (MEAP), 2. Programa de Servicio Universal Eléctrico (EUSP), and 3. Asistencia de Jubilación Atrasada. There is also a link to "Descargue el folleto de la OHEP" and a section for "NOTICIAS DE LA OHEP". On the left side of the page, there is a login form with the heading "¡Consulte el estado de su solicitud de la OHEP!". The form includes a dropdown for "Año fiscal: 2021", and input fields for "Apellido del solicitante*", "Los últimos 4 dígitos del número de seguro social*", and "Fecha de nacimiento del solicitante*" (with dropdowns for Mes, Día, and Año). A red "Enviar" button is at the bottom of the form.

Video de ayuda

Si tiene acceso a Internet, hay una guía práctica en línea con más información, incluidos los videos instructivos. <http://www.opc.maryland.gov/Home/Energy-Assistance-Tool-Kit>

Formulario de Certificación Médica

Si tiene una enfermedad grave o si dispone de un equipo médico en su hogar, puede ser elegible para un [formulario de certificación médica de la Comisión de Servicios Públicos](#). El formulario de certificación médica establece que la finalización de sus servicios públicos agravaría una enfermedad grave existente o que le impediría utilizar el equipo de soporte vital. Este formulario debe estar firmado por un médico, un enfermero practicante o un asistente médico y luego debe enviarse a la empresa de servicios públicos para que lo archiven.

Tener un formulario de certificación médica firmado y archivado en la empresa de servicios públicos tiene varios beneficios. Es fundamental que la empresa de servicios públicos conozca la enfermedad antes de la finalización del servicio.

Beneficios de un formulario de certificación médica

Hay beneficios de tener un formulario de certificación médica guardado archivado en su empresa de servicios públicos.

- Si tiene un aviso de cierre pendiente, se pausará la finalización durante 30 días si contrae un acuerdo de pago durante ese período.
- Se verificará su bienestar y se le brindará asistencia en caso de una emergencia relacionada con el clima, en lo posible. Sin embargo, enviar este formulario no le dará prioridad en la restauración del servicio de electricidad.
- Hay protecciones adicionales en cuanto a las interrupciones.

Hay un formulario de [certificación médica en blanco](#). Si usted o alguien en su hogar es vulnerable desde el punto de vista médico, podría considerar enviar este formulario completo a su empresa de servicios públicos.

Pasos para obtener un formulario de certificación médica en el archivo de su empresa de servicios públicos

- 1) Comuníquese con su empresa de servicios públicos y hágales saber que hay un problema médico en el hogar y que está haciendo lo posible para que su proveedor de atención médica complete un formulario de certificación médica.
- 2) Obtenga el formulario completado y firmado por su médico, enfermero practicante o asistente médico.
- 3) Realice al menos 3 copias. Una para usted, una para su empresa de servicios públicos y otra para la OHEP.
- 4) Comuníquese con su empresa de servicios públicos y dígales que desea enviarles un formulario completo de certificación médica. Pregúnteles dónde debe enviar el formulario.

-
- 5) Después de enviarle a la empresa de servicios públicos el formulario completo, comuníquese con ellos para confirmar que lo tienen archivado.

Programas gratuitos para ayudar a reducir su factura de energía mensual

Las reparaciones y mejoras a un hogar pueden reducir significativamente el uso de energía durante todo el año, lo que puede brindarle un hogar más cómodo, reducir las facturas mensuales de energía y mejorar la calidad del aire y la salud de la familia. El Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de Maryland (DHCD, por sus siglas en inglés) ofrece programas que pueden brindar ayuda como aislamiento, mejoras al sistema de agua caliente, reparación o reemplazo de calefacción/aire acondicionado, sistemas de energía renovable y otras mejoras de salud y seguridad sin cargo. Verifique si califica para uno o todos estos programas. Los requisitos de elegibilidad de estos programas son diferentes a los de la asistencia de la OHEP.

Cómo presentar una solicitud para estos programas: Presente una solicitud de la OHEP o del DHCD. Será evaluado para los tres programas.

Para preguntas o ayuda respecto a la solicitud: Comuníquese al 1-855-583-8976.

1) Programa de Eficiencia Energética de Ingresos Limitados EmPOWER de Maryland

Una vez que se determina la elegibilidad, la agencia local programará una evaluación energética del hogar. Si la condición existente de la vivienda lo permite, el programa puede proporcionar las siguientes mejoras para hacer que su hogar sea más seguro, saludable y que tenga mayor eficacia energética:

- Aislamiento en el ático, los pisos y las paredes
- Mejoras en el sistema de agua caliente
- Modernización en la iluminación
- Limpieza, ajustes y reparaciones en la seguridad de los hornos
- Reemplazos de electrodomésticos, si corresponde
- Artículos de salud y de seguridad

Elegibilidad:

- Debe ser cliente de una de las siguientes empresas de servicios públicos: *BGE, Delmarva Power, Potomac Edison, Pepco, SMECO, o Washington Gas.*
- Debe cumplir con las pautas de ingresos que aparecen a continuación.

Ingreso familiar anual máximo	
Personas de una familia/hogar	Ingreso bruto anual máximo
1	\$66,250
2	\$75,750
3	\$85,200
4	\$94,650
5	\$102,250
6	\$109,800
7	\$113,550
8	\$126,400
En caso de familias/hogares con más de 8 personas; por cada persona adicional agregue:	\$12,850

2) Programa de Asistencia de Climatización

Una vez que se determina la elegibilidad, la agencia local programará una evaluación energética del hogar. Si la condición existente de la vivienda lo permite, el programa puede proporcionar las siguientes mejoras para hacer que su hogar sea más seguro, saludable y con mayor eficacia energética:

- Reducción de la infiltración de aire de la turbina sopladora
- Aislamiento en el ático, los pisos y las paredes
- Mejoras en el sistema de agua caliente
- Modernización en la iluminación
- Limpieza/ajuste del horno, reparaciones de seguridad, modificación o reemplazo del calentador
- Artículos de salud y de seguridad

Elegibilidad:

- Propietarios: Los solicitantes propietarios deben ser elegibles por sus ingresos y deben poder demostrar que son propietarios de la vivienda.
- Inquilinos: En caso de las unidades de alquiler, los propietarios deben demostrar la propiedad de la vivienda y también deben aceptar participar. Los inquilinos de unidades en alquiler deben ser elegibles por sus ingresos.

Se da prioridad a los solicitantes elegibles que son ancianos, discapacitados, tienen familias con niños y tienen el mayor consumo de energía.

- Debe cumplir con las pautas de ingresos que aparecen a continuación:

Ingreso familiar anual máximo	
Personas de una familia/hogar	Ingreso bruto anual máximo
1	\$42,570
2	\$55,669
3	\$68,767
4	\$81,866
5	\$94,964
6	\$108,063
7	\$110,519
8	\$112,975
En caso de familias/hogares con más de 8 personas; por cada persona adicional agregue:	\$10,280

3) Programa de Asistencia Energética de Maryland

Una vez que se determina la elegibilidad, la agencia local programará una evaluación interna. Si la condición existente de la vivienda lo permite, el programa puede proporcionar las siguientes mejoras para hacer que su hogar sea más seguro, saludable y con mayor eficacia energética:

- Reemplazo de sistemas de calefacción/refrigeración/calentador de agua

Elegibilidad:

- Tiene un sistema de calefacción, refrigeración y/o calentamiento de agua que no funciona.
- Debe cumplir con las pautas de ingresos que aparecen a continuación:

Ingreso familiar anual máximo	
Personas de una familia/hogar	Ingreso bruto anual máximo
1	\$42,570
2	\$55,669
3	\$68,767
4	\$81,866
5	\$94,964
6	\$108,063
7	\$110,519
8	\$112,975
En caso de familias/hogares con más de 8 personas; por cada persona adicional agregue:	\$10,280

Negocie con su empresa de servicios públicos

Si está atrasado con el pago sus facturas de servicios públicos, comuníquese de inmediato con su empresa de servicios públicos. Cosas que debe considerar hablar con su empresa de servicios públicos:

- Solicite un plan de pago.
- Hágale saber a la empresa de servicios públicos si presentó una solicitud para la OHEP.
- Explique por qué podría estar atrasado y su plan para ponerse al día.
- Informe a la empresa de servicios públicos si hay algún problema médico en el hogar.
- Informe a la empresa de servicios públicos si hay estudiantes que reciben clases virtuales en el hogar.

Primero, hable con el representante del servicio. Si no puede hacerlo, solicite hablar con un supervisor. Si su empresa de servicios públicos rechaza su solicitud o solo le ofrece un plan que no cree que sea razonable, tiene derecho a presentar una queja ante la División de Asistencia al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos.

Cómo presentar una queja contra su empresa local de servicios públicos

Las quejas contra las empresas de servicios públicos se presentan ante la División de Asuntos Comunitarios (PSC, por sus siglas en inglés) de la Comisión de Servicios Públicos (CAD, por sus siglas en inglés). La PSC regula los servicios públicos y la CAD maneja las quejas de los consumidores sobre los servicios públicos. Primero, debe comunicarse con la empresa de servicios públicos para intentar resolver su problema.

Dónde puede presentar una queja

Hay tres formas de presentar una queja:

- 1) Presente una queja en línea en www.psc.state.md.us.
- 2) Descargue un formulario de queja de la PSC en <https://mdpsc.force.com/complaints/> y envíelo por correo junto con los comprobantes.
Comisión de Servicios Públicos de Maryland
6 St. Paul Street, Piso 15
Baltimore, MD 21202
- 3) Comuníquese al 410-767-8000 y solicite que le envíen un formulario.

Recomendaciones sobre cómo presentar una queja

Al completar el formulario de queja de la PSC/CAD, la OPC recomienda lo siguiente:

- Antes de presentar una queja, asegúrese de haber hablado primero con su empresa de servicios públicos.
- Sea claro respecto de su queja y por qué la presenta. Les está informando por qué no está de acuerdo con la decisión de la empresa de servicios públicos.
- Enumere las medidas que ya tomó para intentar resolver el problema con la empresa de servicios públicos. Sea específico e incluya detalles sobre documentos, fechas y personas.
- Tenga bien registrada la respuesta de la empresa de servicios públicos sobre su queja. Con quién habló, en qué fecha y qué se dijo. Detalles de la cuestión.

Mientras la CAD investiga su queja, la empresa de servicios públicos no puede cancelar el servicio por el monto de una factura en cuestión. Sin embargo, usted sigue siendo responsable de la parte indiscutible de la factura. Tiene derecho a una decisión por escrito respecto a la queja. También tiene derecho a apelar la decisión de la CAD. Si al final del proceso de la queja no está de acuerdo con la decisión, tiene 30 días para apelar en el Tribunal de Circuito contra la decisión.

Otras fuentes para ayudar a pagar su factura de servicios públicos

Si recibe una negativa por parte de la OHEP o necesita más fondos para cubrir los costos de su factura de servicios públicos, puede haber otras opciones disponibles.

Fondo de Combustible

El Fondo de Combustible de Maryland es una organización privada sin fines de lucro que puede ayudarle a pagar sus costos de gas/electricidad/combustible a granel una vez que haya presentado una solicitud ante la OHEP. Solo puede utilizar esta asistencia una vez cada 12 meses. El Fondo de Combustible es un programa elegible por ingresos que atiende las siguientes necesidades/áreas.

- Gas/electricidad/combustible a granel para clientes de BGE
- Asistencia de combustible a granel para todo el estado

Puede solicitar el Fondo de Combustible de dos formas:

- 1) Comuníquese con ellos al 410-235-9080
- 2) Aplique en línea en www.fuelfundmaryland.org

211MD

211MD es una línea de ayuda las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año que brinda información y referencias para otros recursos de asistencia financiera en su área. Se puede comunicar de tres formas diferentes:

- 1) Marque 2-1-1 o 800-685-0185
- 2) Busque recursos en línea en www.211md.org
- 3) Envíeles un correo electrónico a info@211md.org

MAP

MAP es un acceso a servicios y asistencias a largo plazo en Maryland. Los especialistas de MAP trabajan con cuidadores, profesionales y personas con necesidades de atención a largo plazo para planificar, identificar, conectar y ayudar con el acceso a recursos públicos y privados para servicios y asistencias a largo plazo. 1-844-MAP-LINK (1-844-627-5465)

Compromiso de Maryland con los veteranos

Los Coordinadores de Recursos Regionales ayudan a los residentes de Maryland que prestaron servicio o están prestando servicio actualmente en el ejército de EE.UU. (servicio activo, guardia o reserva) y a sus familias con acceso a servicios de salud mental y uso de sustancias. También

brindan servicios de referencia, apoyo entre pares y financiamiento para crisis. Comuníquese al 1-877-770-4801 las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Ayuda con su factura de teléfono

Lifeline es un programa federal que ayuda a los consumidores de ingresos limitados a pagar sus servicios de teléfono e Internet mediante un descuento mensual. El costo del programa es compartido por todos los clientes telefónicos. En Maryland, el programa se llama *Tel-Life*.

Puede aplicar para la asistencia de *Lifeline* mediante una de estas opciones:

- Línea fija existente (teléfono residencial)
- Línea móvil existente (teléfono celular)
- Internet de banda ancha independiente (móvil o fija)
- Paquetes de línea vigentes o nuevos (fija o móvil) e Internet de banda ancha

Los proveedores de servicios de *Lifeline* deben cumplir con las siguientes normas básicas:

- Teléfono celular: Se proporcionan al menos 1000 minutos por mes
- Internet móvil: Se proporciona velocidad 3G o una mejor velocidad y uso de al menos 4.5G
- Internet en el hogar: Se proporciona velocidad de 25/3 Mbps y uso de al menos 1024GB por mes
- Paquetes de servicios: Al menos uno de los servicios (línea o internet) debe cumplir con las normas básicas para ese servicio

Elegibilidad

Puede ser elegible para *Lifeline* si usted o su persona dependiente cumplen con uno de los siguientes criterios:

- Percibe un ingreso del 135% o menor al índice federal de pobreza
-
- Participa de alguno de los siguientes programas:
 - Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés)
 - *Medicaid*
 - Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés)
 - Asistencia Federal de Vivienda Pública (FPHA, por sus siglas en inglés)
 - Pensión de veteranos o pensión de sobrevivientes
 - Determinados programas tribales

Cómo y dónde presentar una solicitud

Tendrá que registrarse directamente mediante la empresa. Muchas empresas promocionan sus servicios *Lifeline*, o bien, puede encontrar una lista en www.lifelinesupport.org. Cuando se registre en *Lifeline*, deberá proporcionar la siguiente información:

- Nombre legal completo
- Fecha de nacimiento
- Los últimos cuatro dígitos del número de seguro social
- Dirección

También deberá proporcionar uno de los siguientes para verificar la identidad:

- Identificación vigente
- Tarjeta del seguro social
- Tarjeta de *Medicaid*
- Declaración de impuestos del año anterior
- Otra prueba de identidad o dirección

Prueba de ingresos:

- Prueba del ingreso bruto anual
- Prueba de participación en algún programa (SNAP, *Medicaid*, etc.)

Cómo presentar una queja contra un proveedor de *Lifeline*

Primero, debe comunicarse con el proveedor para intentar resolver el problema. Si no está conforme, hay otras agencias a las que puede contactar.

Fiscalía General de Maryland

División de Protección al Consumidor

200 St. Paul Place

Baltimore, MD 21202

410-528-8662: Línea directa de la Unidad de Conciliación para el Consumidor

Correo electrónico: consumer@oag.state.md.us

Si tiene una queja sobre publicidad o contratos engañosos o confusos o si tiene una queja sobre un proveedor de servicios inalámbricos o de banda ancha, comuníquese con la Fiscalía General.

Comisión de Servicios Públicos de Maryland

Oficina de Relaciones Exteriores

6 St. Paul Street, 16th Floor
Baltimore, MD 21202
410-767-8028

Presente una queja en línea: <https://mdpsc.force.com/complaints/>

La Comisión de Servicios Públicos de Maryland certifica a los proveedores de *Lifeline* y es el órgano regulador sobre los proveedores de telefonía fija. No tiene autoridad reguladora sobre proveedores inalámbricos o de banda ancha.

Compañía Administrativa de Servicio Universal

www.usac.org

Para obtener información general sobre el programa *Lifeline*.

Preguntas más frecuentes

¿Qué es la facturación presupuestaria?

Los planes de facturación presupuestaria intentan ayudar a distribuir el costo de sus facturas de servicios públicos de manera uniforme durante el año. Los planes de pago de facturación presupuestaria son programas de servicios públicos aprobados por la Comisión de Servicios Públicos.

Estos montos de pago se basan en el uso estimado y no significa que el consumidor pagará el mismo monto durante 12 meses. La empresa de servicios públicos ajustará el pago del consumidor al menos dos veces al año en función del uso real. Con el tiempo, es posible que se acumule un crédito o débito en la cuenta del consumidor y la empresa de servicios públicos puede aumentar o disminuir el pago mensual con más frecuencia si el débito o crédito aumenta demasiado.

¿Por qué recibí de repente un gran aumento en mi factura?

Si de repente recibe una factura mucho más alta de lo que esperaba, comuníquese con la empresa de servicios públicos para determinar cuál puede ser la causa. Razones frecuentes por las que puede haber recibido un gran aumento en su factura:

- Una factura pendiente de su residencia anterior se sumó a su factura actual. Comuníquese con su empresa de servicios públicos para determinar si una factura de una residencia anterior se sumó a su factura actual. Si descubre que los cargos adicionales no le corresponden y no puede resolver la situación con la empresa de servicios públicos, comuníquese con nuestra oficina para obtener ayuda.
- El hogar puede tener un horno o electrodoméstico defectuoso o no está correctamente climatizado. Hay programas de eficacia disponibles. Consulte la sección de climatización de este paquete para conocer las opciones.

- Es posible que se haya registrado con un proveedor minorista que esté cobrando un precio más alto que su empresa local de servicios públicos.

- La factura puede basarse en lecturas estimadas del medidor, no en el uso real. Llame a su empresa de servicios públicos y solicite una lectura del medidor para obtener un ajuste de factura.

- El medidor lee incorrectamente el uso real. Es muy poco común que el medidor lea incorrectamente. Puede pedirle a su empresa de servicios públicos una prueba de medición. Si no está satisfecho con la prueba del medidor de servicios públicos, puede solicitar una prueba arbitraria a la Comisión de Servicios Públicos (se le cobraría una pequeña tarifa).

¿Puedo cambiar la fecha de vencimiento de mi factura de servicios públicos?

El Plan de Extensión de Pago de Facturas (*Bill Extender Plan*) permite a los consumidores obtener una fecha de pago de la factura que coincida con la fecha de recepción de su cheque. Todos los consumidores de servicios públicos del seguro social u otros programas de asistencia proporcionados por el gobierno deben considerar participar en el Plan de Extensión de Pago de Facturas para evitar cargos por pagos atrasados. Comuníquese con su empresa de servicios públicos y solicite que lo incluyan en el Plan de Extensión de Pago de Facturas.